

INNOVER POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC

Oser sortir du cadre : l'innovation d'hier, d'aujourd'hui et de demain

Les méthodes et outils innovants au service de l'humain

Heiata LEE-DUPUICH, DTI

Séverine ANDRIEU, CAP-GEM



Innovation Publique
en Polynésie française

DE LA QUALITÉ À L'INNOVATION DURABLE DANS LE SERVICE PUBLIC





Innovation Publique
en Polynésie française

INNOVATION ET QUALITÉ



“Notre cadre est insulaire, mais notre vision est universelle.”



Innovation Publique
en Polynésie française

INNOVATION ET QUALITÉ



Tendances internationales

Spécificité de la Polynésie française

Tendances internationales de l'innovation publique

Centrage usager : services conçus à partir des parcours de vie.

Design de service : co-création, test, itération.

Participation citoyenne : plateformes participatives, budgets participatifs

Qualité et transparence : labels, baromètres, données ouvertes.

Intelligence collective : ateliers collaboratifs, innovation ascendante.

Soutien technologique : identité numérique, interopérabilité.

Performance durable : administration éco-responsable, sobriété numérique et inclusion.





Innovation Publique
en Polynésie française

Les tendances actuelles à l'international dans la qualité publique

Intégration des risques

Démarche qualité et gestion des risques sont désormais liées :

« identifier, prévenir et traiter les impacts potentiels sur la continuité du service public ».

Transition écologique et numérique

Émergence de la **qualité environnementale des services** : empreinte carbone, sobriété numérique, achats responsables.

Qualité durable = efficacité + responsabilité + résilience.

Usager au cœur de la qualité

L'usager devient partie prenante

Participation citoyenne intégrée



L'innovation d'aujourd'hui – La qualité en mouvement

Développement de standards internationaux qui intègrent les enjeux

Domaine

Impact sur les administrations

Qualité & gouvernance

Management par processus, amélioration continue.

Environnement & climat

Intégration de la durabilité et de la responsabilité.

Santé & sécurité

Prévention et conditions de travail des agents.

Données & sécurité

Confiance numérique, protection des usagers.

Innovation publique

Transformation digitale, ouverture et transparence.



Enjeux spécifiques à la Polynésie française :

Une qualité enracinée dans la culture et tournée vers l'avenir

Contexte singulier

5 archipels, 118 îles → gouvernance multi-territoire.

Vulnérabilité environnementale et logistique → nécessité de résilience.

Richesse culturelle et valeurs humaines fortes → levier d'innovation.

“Notre innovation, c’est notre façon de rester proches, tout en regardant loin.”





Innovation Publique
en Polynésie française

Les tendances actuelles en Polynésie dans la qualité publique

Intégration des risques

Les risques à maîtriser :

« identifier, prévenir et traiter les impacts potentiels sur la continuité du service public ».

Fracture numérique entre îles.

Disparité d'accès aux services.

Risques climatiques perturbant la continuité du service public.

Risques organisationnels (silos, résistance au changement)

Identification des Opportunités

Capitaliser sur la culture de solidarité et de proximité.

Développer des modèles sobres et agiles adaptés aux territoires isolés.

Faire de la qualité un vecteur de résilience face aux crises

Valoriser les meilleures pratiques





Innovation Publique
en Polynésie française

Les tendances actuelles en Polynésie dans la qualité publique

Vers une qualité “durable et résiliente”

Intégration des enjeux globaux

Climat & biodiversité : éco-conception des services, gestion énergétique, mobilité durable.

Inclusion & équité territoriale : accessibilité des démarches sur tous les archipels.

Souveraineté numérique : protection des données, interopérabilité locale.

Prévention des risques : intégration de la gestion des risques dans la planification qualité.



Oser sortir du cadre : la nouvelle gouvernance de la qualité

Vers une qualité “durable et résiliente”

Expérimenter localement : tester, mesurer, ajuster — comme un laboratoire vivant d’innovation publique insulaire.

Relier les démarches : Qualité – Risque – Développement durable – Innovation – Numérique.

Former et inspirer : développer la culture du design et de la mesure d’impact.

Rayonner : valoriser le modèle polynésien dans les réseaux internationaux





Innovation Publique
en Polynésie française

LA QUALITÉ COMME LEVIER DE TRANSFORMATION DURABLE

“Innover, c’est oser naviguer hors du cadre tout en gardant le cap : celui du service public, du respect du vivant et de la confiance des citoyens.”





Innovation Publique
en Polynésie française

L'innovation d'hier – Héritage et fondations

Vers une qualité “durable et résiliente” en Polynésie française

L'innovation d'hier – Héritage et fondations

Contexte international

De la **qualité industrielle** (contrôle, normes ISO) à la **qualité de service** (satisfaction, efficacité).

L'apparition des démarches intégrées QSE et de la gestion des risques.

L'entrée du développement durable dans la notion de qualité (ODD 2015).



En Polynésie

Premiers chantiers d'amélioration (2015-2020) : procédures, audits, contrôle interne.

Création du **réseau des correspondants qualité** et montée en compétence progressive.

Premiers **projets intersectoriels** et enquêtes de satisfaction (2019, 2022).

Elaboration d'un référentiel de qualité de service en impliquant l'ensemble des parties prenantes (2023-2026)



MÉTHODOLOGIE UTILISÉE POUR L'ÉLABORATION DU LABEL QUALITÉ DES ORGANISATIONS PUBLIQUES POLYNÉSIENNES : PAPA TI'A



PROJET DE DIGITALISATION
DE LA RELATION USAGERS-
ADMINISTRATION

ETUDE DE FAISABILITÉ AFNOR
20/10/2020

CONSULTATION CITOYENNE

2023



CHANTIER
PROJET DE SERVICE
ET D'ÉTABLISSEMENT
2015

2018

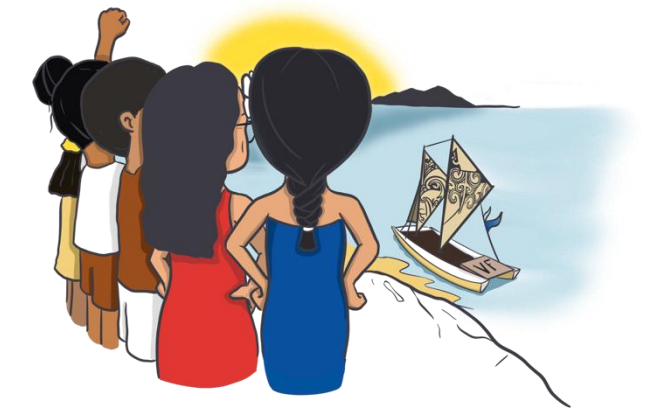
ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2019



ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2022



ATELIERS QUALITÉ EN
MODE DESIGN THINKING
2023



PRÉPARATION AU LANCEMENT
DU LABEL PAPA TI'A
2025

2015

2018

2020



2022

2023

2024

2025

2017

2019

2021

SÉMINAIRE PPI
12 2018

CORRESPONDANTS
QUALITE 2020

SÉMINAIRES QUALITÉ
2023 - 2024

LABEL PAPA TI'A
CONSULTATION DES PARTIES
PRENANTES & AUTO-ÉVALUATION
2024-2025

DISPOSITIFS DES
RISQUES 2019

SÉMINAIRE DES CHEFS DE
SERVICE 2021

COCONSTRUCTION DU LABEL
2023-2024

CHANTIERS
-LES PROCÉDURES ET PROCESSUS
-CONTRÔLE INTERNE ET AUDIT
INTERNE 2017

PROJETS DE PERFORMANCE
INTERSECTORIELS 2019-2022



PARCOURS FORMATION QUALITÉ
2022 À 2026



CRÉATION DE LA DMRA 30/12/2014
CRÉATION DE LA DTI 01/01/2025

L'innovation d'aujourd'hui – Co-construire la qualité autrement

Vers une qualité “durable et résiliente” en Polynésie française

Les leviers actuels

Design thinking : concevoir avec les usagers.

Co-construction : ateliers collaboratifs, groupes de travail, consultations citoyennes

Facilitation et intelligence collective : décroisonner, mobiliser, fédérer.

Benchmark et retour d'expérience : s'inspirer, adapter, tester.

Label PAPA TI'A : une démarche de progrès, pas une simple distinction.

La qualité devient **un projet humain et collectif**, au service de la performance et de la durabilité.



Objectif de la démarche d'amélioration continue :

Mettre l'utilisateur au cœur des priorités.

Démarche d'amélioration continue, prenant en compte l'ensemble des attentes et besoins des parties prenantes.

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE
USAGER
« LA SATISFACTION »

RÉPONDRE AUX
ENJEUX DE TERRITOIRES
« PRENDRE EN COMPTE
LA SINGULARITÉ DE
CHAQUE ARCHIPEL »

IMPLIQUER L'ENSEMBLE
DES PARTIES PRENANTES
« LA QUALITÉ EST
L'AFFAIRE DE TOUS »

AMÉLIORER LA
PERFORMANCE DE
L'ACTION PUBLIQUE
« LA QUALITÉ AU
SERVICE DE L'ACTION »

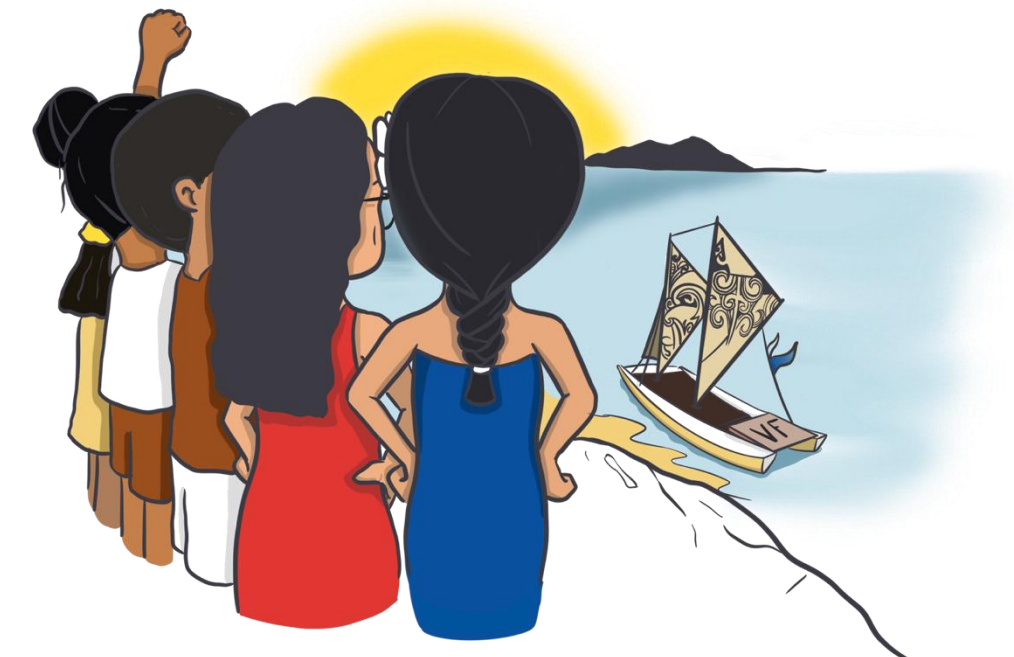
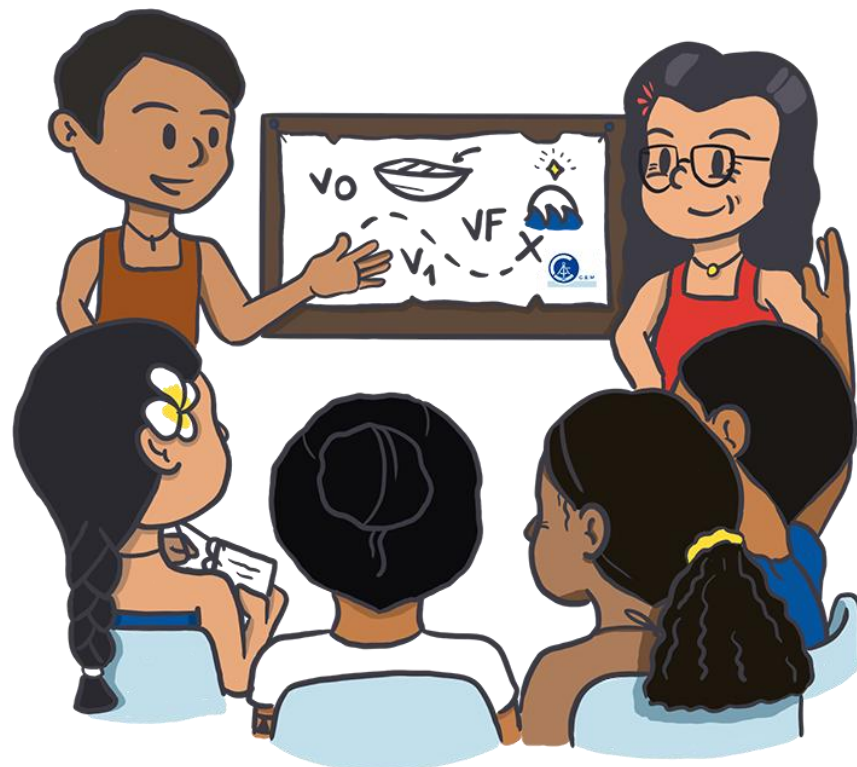
Les trois axes du label PAPA TI'A

Vers une qualité "durable et résiliente"

Une administration au service de l'utilisateur : simplicité, accessibilité, accueil bienveillant.

Une démarche d'amélioration continue : innovation, collaboration, efficacité.

Une gouvernance au service du développement soutenable : transparence, éthique, environnement.



Partir d'une page blanche,...

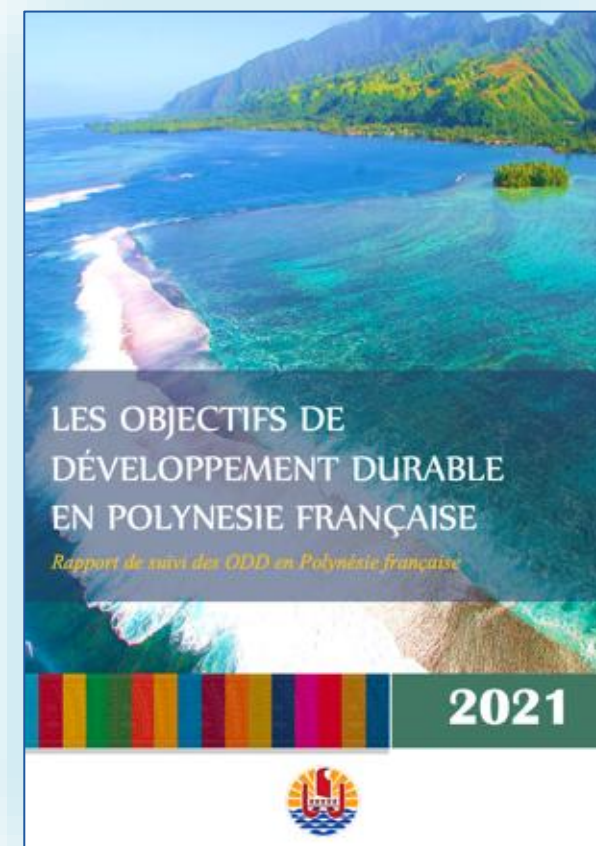
En tenant compte de l'existant...

PROJETS DE PERFORMANCE INTERSECTORIELS

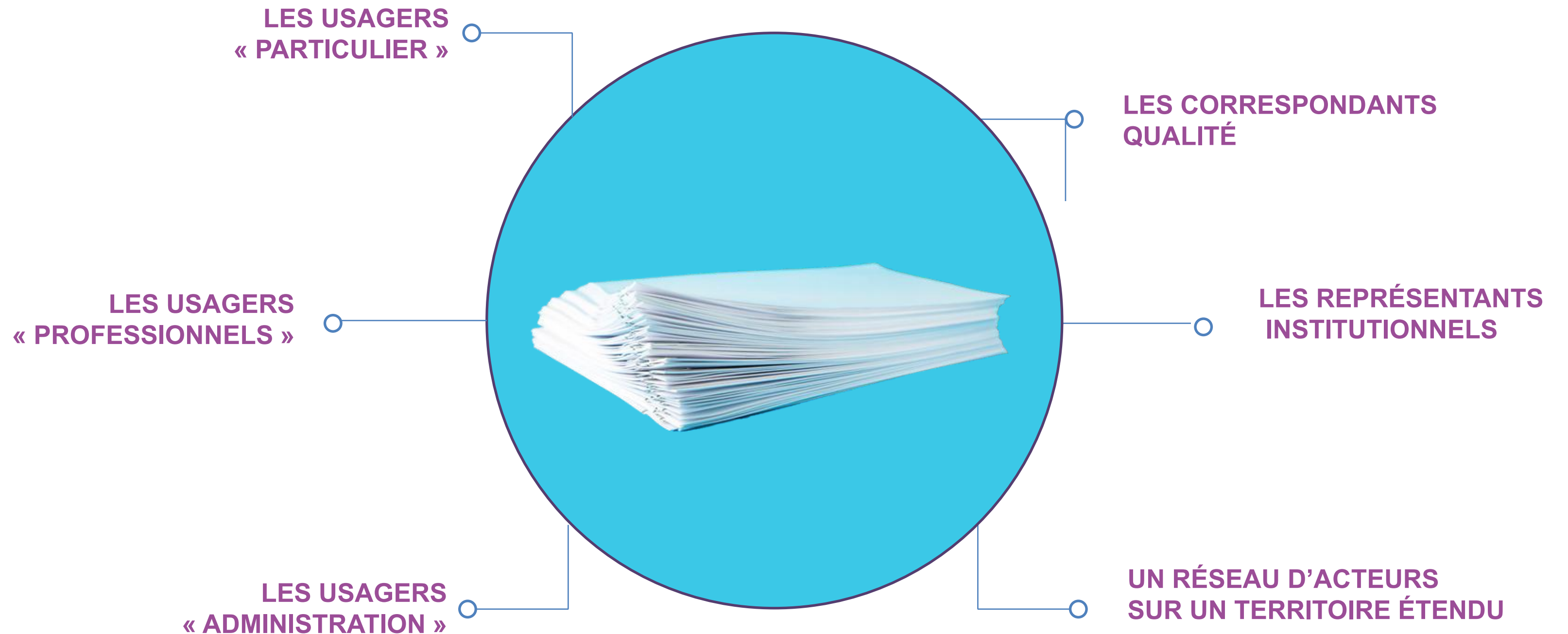
ENQUÊTES DE SATISFACTION 2019 ET 2022

LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

.....



Un référentiel construit avec les parties prenantes



Feuille de route du déploiement du label « PAPA TI'A »



Innovation Publique
en Polynésie française



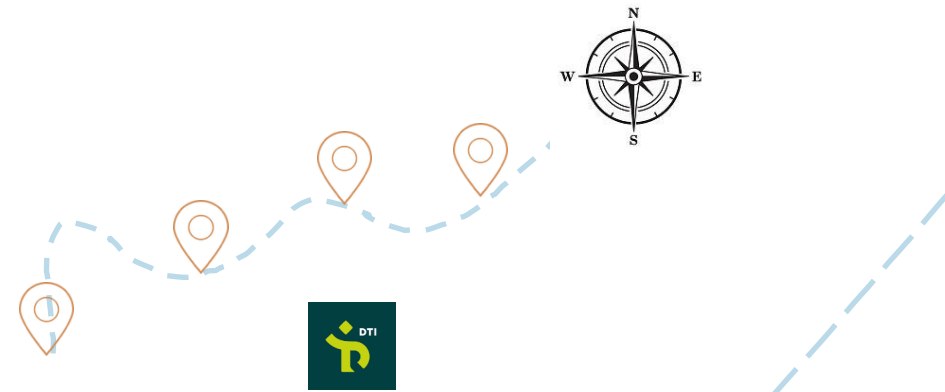
GOUVERNEMENT
DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Communication sur le
label polynésien
« PAPA TI'A »

Kit de déploiement
du label « Papa Ti'a »



Parcours de formation des
correspondants qualité et formation des
évaluateurs Papa Ti'a



Processus de labellisation
« Papa Ti'a »

PROCESSUS DE LABELLISATION	
ÉTAPE 1 - DEMANDE DE LABEL	Le demandeur soumet une demande de label à la Commission de Labellisation. La demande doit être accompagnée d'un dossier complet (descripteur de service, référentiel de qualité, etc.).
ÉTAPE 2 - ÉVALUATION DE LA DEMANDE	La Commission de Labellisation évalue la demande et vérifie la conformité du dossier avec les critères de labellisation.
ÉTAPE 3 - DÉCISION DE LABEL	La Commission de Labellisation décide d'accepter ou de refuser la demande de label.
ÉTAPE 4 - DÉSIGNATION D'UN ÉVALUATEUR	La Commission de Labellisation désigne un évaluateur pour effectuer une visite de terrain.
ÉTAPE 5 - VISITE DE TERRAIN	L'évaluateur effectue une visite de terrain pour vérifier la conformité du service avec les critères de labellisation.
ÉTAPE 6 - DÉCISION DE LABEL	La Commission de Labellisation décide d'accepter ou de refuser la demande de label.
ÉTAPE 7 - DÉSIGNATION D'UN ÉVALUATEUR	La Commission de Labellisation désigne un évaluateur pour effectuer une visite de terrain.
ÉTAPE 8 - VISITE DE TERRAIN	L'évaluateur effectue une visite de terrain pour vérifier la conformité du service avec les critères de labellisation.
ÉTAPE 9 - DÉCISION DE LABEL	La Commission de Labellisation décide d'accepter ou de refuser la demande de label.

Partie visible

2024-2025

2026-2027

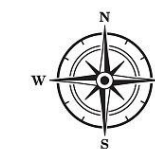
Partie invisible



Charte graphique
(Identité Papa ti'a)

Protection
(Dépôt de marque)

Textes officiels
(Label polynésien)

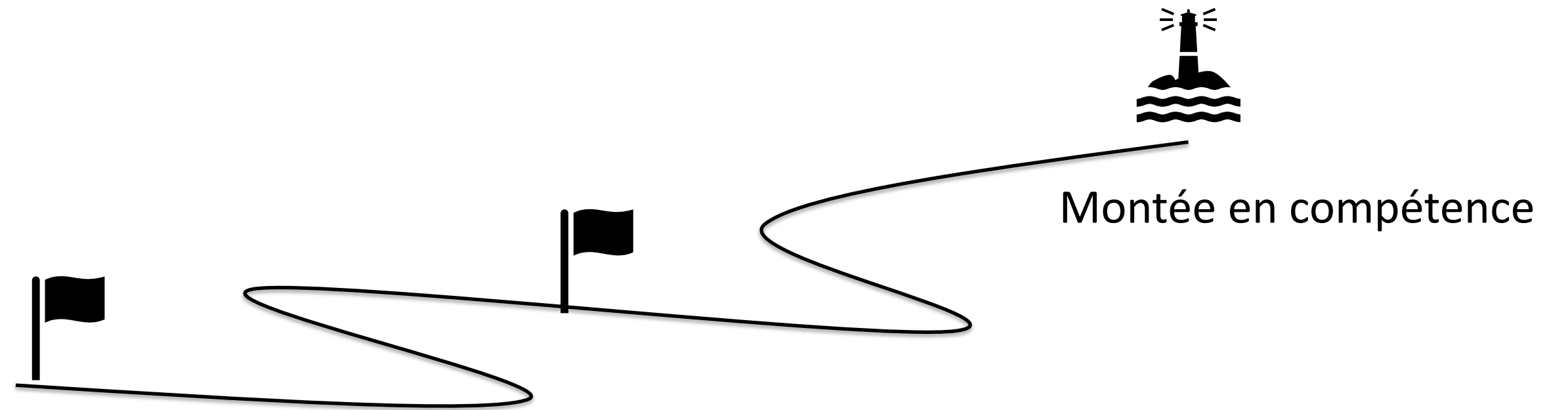


Installation de la commission
de Labellisation



Représentativité
(choix)

DE LA LABELLISATION À L'AUTONOMIE : LE PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT



Parcours de formation Qualité

DE LA LABELLISATION À L'AUTONOMIE : LE PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT



Ateliers Qualité

FAST-CODEV

KAIZEN

CONFIANCE

PROGRÈS

MOTIVATION

POSITIFS

COLLABORATION

L'innovation de demain – Qualité, climat et résilience

Nouveaux horizons

- Intégrer les **enjeux climatiques et environnementaux** dans les démarches qualité.
- Développer la **sobriété numérique** et les services accessibles à tous.
- Faire de la **gestion des risques** un pilier de la résilience administrative.
- Réinventer la **relation usager-administration** : écoute, confiance, co-création.

Objectif 2030

Une administration polynésienne **plus agile, durable et inclusive**, guidée par une qualité de service à impact positif : pour les usagers, les agents et la planète.





Crédit photo : Grégoire Le Bacon/TNH



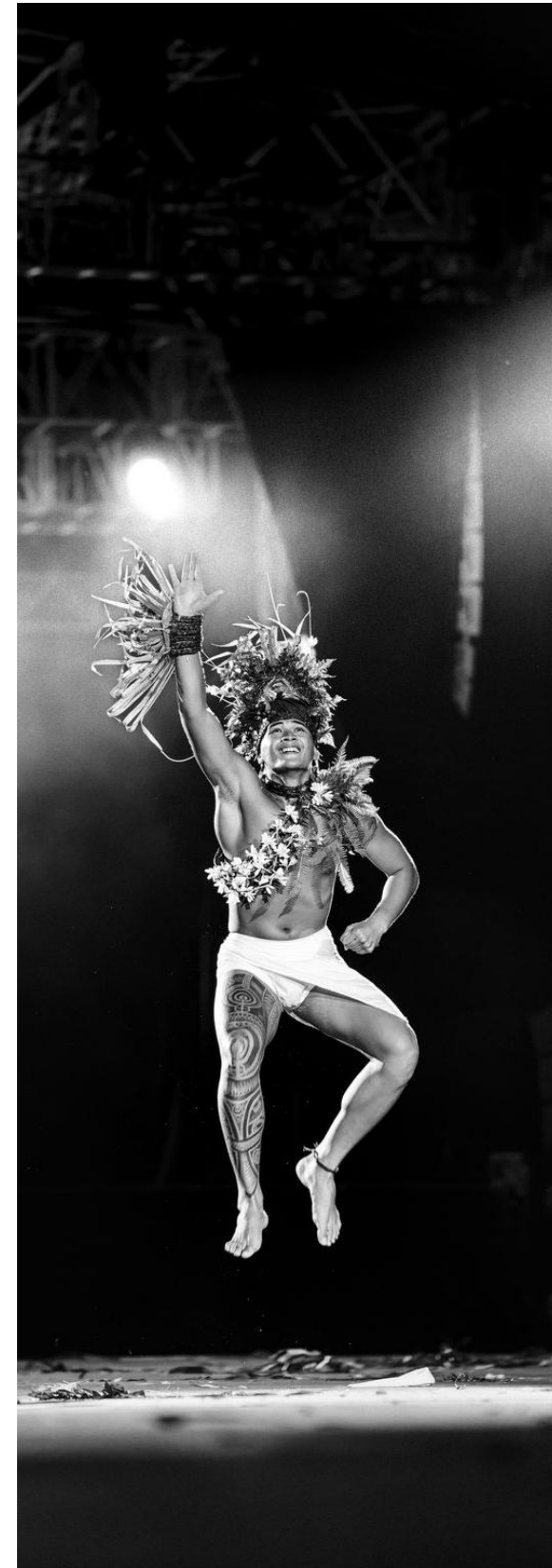
Innover pour mieux répondre aux besoins futurs





Innovation Publique

Oser sortir du cadre pour construire ensemble un service public au service de l'avenir de la Polynésie





« Se réunir est un début ; rester ensemble est un progrès ; travailler ensemble est la réussite ».

Henry Ford



Heiata LEE-DUPUICH



Séverine ANDRIEU



Māuruuru

